

**BỘ CÔNG THƯƠNG**  
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG KỸ THUẬT CÔNG NGHIỆP**




**QUY TRÌNH**  
**ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ**

**MÃ SỐ: QT. 03/LĐ**

**Bắc Giang, năm 2015**



	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã số: QT.03/LĐ
	<b>ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ</b>	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26/11/2015
		Trang: 3/8

## 1. Mục đích

Qui định phương pháp xem xét có hệ thống và độc lập trong việc đánh giá chất lượng nội bộ để xác định tính hiệu quả của việc thực hiện hệ thống chất lượng đồng thời là một công cụ để không ngừng cải tiến chất lượng.

## 2. Phạm vi

Qui trình này áp dụng cho việc đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng của Trường.

## 3. Tài liệu viện dẫn


- Sổ tay chất lượng: Đánh giá chất lượng nội bộ.
- Qui trình tổ chức họp xem xét về Hệ thống quản lý chất lượng.
- Qui trình khắc phục phòng ngừa và cải tiến chất lượng dịch vụ
- Các qui trình kiểm soát các quá trình.

## 4. Định nghĩa

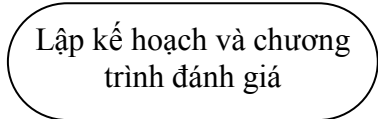
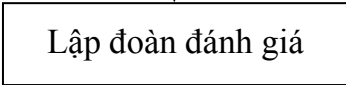
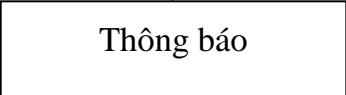
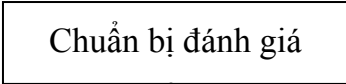
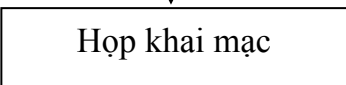
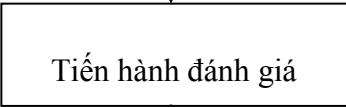
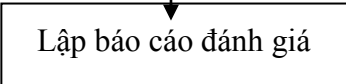

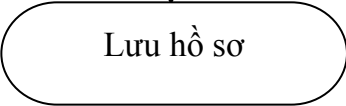
Sử dụng các từ viết tắt trong sổ tay chất lượng.


- TNĐG: Trưởng nhóm đánh giá.
- ĐGV: Đánh giá viên.
- ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo chất lượng.
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- BGH: Ban Giám hiệu.

## 5. NỘI DUNG

	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã số: QT.03/LĐ
	<b>ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ</b>	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26/11/2015
		Trang: 4/8

### 5.1 Lưu đồ mô tả quy trình

STT	Lưu đồ	Chịu trách nhiệm		Biểu mẫu
		Thực hiện	Phối hợp	
1		ĐDLLĐ		Mục 5.2 BM.01-QT. 03/LĐ. BM.02-QT.03/LĐ
2		ĐDLLĐ		Mục 5.2
3		ĐDLLĐ		Mục 5.2 BM.02-QT.03/LĐ
4		Cán bộ phân công		Mục 5.3 BM.02-QT.03/LĐ BM.03-QT. 03/LĐ, BM.04-QT. 03/LĐ
5		BGH, ĐDLLĐ, Trưởng các đơn vị, Đoàn ĐG		Mục 5.4 Thống nhất chương trình
6		Các chuyên gia đánh giá Trưởng các đơn vị		Mục 5.5, BM.03-QT. 03/LĐ
7		Trưởng đoàn đánh giá		Mục 5.6 BM.04-QT. 03/LĐ BM.05-QT. 03/LĐ
8		BGH, ĐDLLĐ, Trưởng các đơn vị, Đoàn ĐG		Mục 5.7, Kiểm tra thực hiện biện pháp khắc phục
9		ĐDLLĐ		Mục 5.10

	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã số: QT.03/LĐ
	<b>ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ</b>	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26/11/2015
		Trang: 5/8

## 5.2 Lập kế hoạch và chương trình đánh giá

### 5.2.1. Đại diện lãnh đạo chất lượng

- Lập (kế hoạch đánh giá nội bộ) **BM.01-QT.03/LĐ** định kỳ hàng năm và trình Hiệu trưởng phê duyệt.

- Kế hoạch và chương trình đánh giá được xây dựng dựa trên tần suất của các cuộc đánh giá trước và mức độ quan trọng của hoạt động được đánh giá.

- Đề xuất chọn Trưởng nhóm đánh giá, chuyên gia đánh giá. Trưởng nhóm đánh giá phải có kinh nghiệm, uy tín trong công tác, có khả năng truyền đạt tốt để quản lý cuộc đánh giá.

- Chu kỳ đánh giá : ít nhất 2 lần trong một năm vào quý II và quý IV đối với tất cả các bộ phận trong Trường thuộc phạm vi HTQLCL và đề cập đến mọi yếu tố của HTQLCL. Ngoài các cuộc đánh giá qui định nêu trên, Ban Giám hiệu có thể quyết định hoặc dựa vào đề xuất của ĐDLĐ tổ chức các cuộc đánh giá đột xuất, nếu thấy cần thiết.

### 5.2.2 Chuyên gia đánh giá

- Phải qua lớp đào tạo lớp huấn luyện đánh giá chất lượng nội bộ.

- Không liên quan đến khu vực/công việc được đánh giá.

- Chuyên gia đánh giá được chọn làm Trưởng nhóm đánh giá có trách nhiệm lập Chương trình đánh giá nội bộ **BM.02-QT.03/LĐ** và nộp cho ĐDLĐ xem xét. Sau đó ĐDLĐ báo cáo cho Hiệu trưởng phê duyệt.

- Thực hiện các cuộc đánh giá nội bộ đột xuất khi Hiệu trưởng yêu cầu.

## 5.3. Chuẩn bị đánh giá

### 5.3.1. Đại diện lãnh đạo chất lượng

- Tổ chức và theo dõi kết quả cuộc đánh giá.


### 5.3.2 . Ban thường trực ISO

- Cung cấp cho đoàn đánh giá mẫu ghi: Phiếu ghi nội dung đánh giá nội bộ **BM.03-QT.03/LĐ**, các hạng mục cần đánh giá, biên bản ghi nhận xét (Bản báo cáo kết quả đánh giá chất lượng nội bộ- **BM.04-QT.03/LĐ**) của lần trước.

- Gửi chương trình đánh giá nội bộ **BM.02-QT.03/LĐ** đến các Trưởng phòng được đánh giá để thông báo.

### 5.3.3 Trưởng đoàn đánh giá phải

- Lập chương trình đánh giá theo mẫu Chương trình đánh giá nội bộ **BM.02-QT.03/LĐ**

	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã số: QT.03/LĐ
	<b>ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ</b>	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26/11/2015
		Trang: 6/8

- Quy định đối tượng, phạm vi đánh giá.
- Phân công cán bộ đánh giá
- Lập thời gian đánh giá

#### **5.3.4. Chuyên gia đánh giá phải**

- Tuân thủ theo chương trình đánh giá
- Chuẩn bị các thông tin cần thiết cho cuộc đánh giá hiệu quả.

### **5.4 Họp khai mạc**

#### **5.4.1. Thành phần cuộc họp khai mạc bao gồm**

- Ban Giám hiệu Nhà trường
- Trưởng các đơn vị thuộc phạm vi đánh giá hoặc đại diện được ủy quyền
- Trưởng nhóm và các thành viên trong cuộc đánh giá

#### **5.4.2. Trưởng đoàn đánh giá chủ trì cuộc họp, thông báo tóm tắt nội dung và chương trình đánh giá như sau:**

- Phương pháp đánh giá.
- Phạm vi và mục đích đánh giá.
- Những yêu cầu cần thiết với bên được đánh giá, tạo điều kiện thuận lợi cho cuộc đánh giá.

### **5.5. Tiến hành đánh giá**


#### **5.5.1. Đơn vị được đánh giá**

- Bố trí nơi làm việc, phương tiện, tài liệu và đáp ứng các yêu cầu có liên quan đến nội dung đánh giá của Đoàn.
- Cử đại diện am hiểu công việc đi cùng với Đoàn để hợp tác trong quá trình đánh giá.

#### **5.5.2. Chuyên gia đánh giá**

- Xem xét các tài liệu, văn bản của Đơn vị được đánh giá, đối chiếu với hệ thống chất lượng do Trường ban hành.
- Xem các báo cáo đánh giá trước đây để nhận xét việc khắc phục/ phòng ngừa của Phòng được đánh giá trước.

#### **5.5.3. Kiểm tra, xác nhận việc áp dụng các quy trình, qui định và hướng dẫn công việc, qui chế, nghiệp vụ... bằng biện pháp:**

	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã số: QT.03/LĐ
	<b>ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ</b>	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26/11/2015
		Trang: 7/8

- Hỏi trực tiếp người làm xem họ có hiểu các quy định hướng dẫn liên quan đến công việc họ làm không.

- Quan sát công việc đang được thực hiện xem có đúng với quy định và hướng dẫn không.

**5.5.4.** Các điểm không phù hợp phát hiện trong quá trình đánh giá phải có chứng cứ rõ ràng và được tổng hợp vào *Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ-BM.04-QT.03/LĐ*.

**5.5.5.** Biên bản, kết quả đánh giá phải được sự thừa nhận của Trưởng phòng được đánh giá và ghi thời hạn xử lý khắc phục.

**5.5.6.** Sau khi việc đánh giá trong ngày kết thúc, Trưởng đoàn đánh giá triệu tập các Chuyên gia đánh giá lại để bàn bạc, tổng kết những ý kiến về vấn đề không thích hợp. Trường hợp việc đánh giá bị chậm trễ thì Trưởng ban đánh giá điều chỉnh lại thời gian.

## **5.6. Báo cáo đánh giá**

**5.6.1.** Trưởng đoàn phải lập báo cáo đánh giá theo *Bản báo cáo đánh giá chất lượng nội bộ*. Báo cáo được lập và gửi cho Hiệu trưởng.

## **5.7 Họp kết thúc**

**5.7.1.** Thành phần cuộc họp kết thúc bao gồm các thành viên tham dự cuộc họp khai mạc

**5.7.2.** Trưởng đoàn đánh giá chủ trì cuộc họp, thông báo tóm tắt kết quả đánh giá như sau:

- Các phát hiện trong quá trình đánh giá từ các nhóm đánh giá.

- Tóm lược các điểm mạnh và điểm yếu cần khắc phục của Hệ thống Quản lý chất lượng.

- Các báo cáo không phù hợp được phát hiện trong quá trình đánh giá.


- Cùng ban Lãnh đạo và các Đơn vị trong phạm vi đánh giá thống nhất biện pháp và thời gian hoàn thành biện pháp khắc phục phòng ngừa với các điểm không phù hợp phát hiện trong quá trình đánh giá.

**5.7.3.** Phòng được đánh giá và phòng liên quan (nếu có) phải:

- Đề xuất biện pháp khắc phục/phòng ngừa mà báo cáo đã nêu, ghi vào Sổ theo dõi kết quả đánh giá nội bộ.

- Tổ chức thực hiện hành động khắc phục/ phòng ngừa.

**5.7.4.** Trưởng nhóm đánh giá phải:

	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã số: QT.03/LĐ
	<b>ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ</b>	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26/11/2015
		Trang: 8/8

- Theo dõi kết quả thực hiện hành động khắc phục/ phòng ngừa và biện pháp đề phòng tái phát sinh, ghi vào biểu (Số theo dõi kết quả đánh giá nội bộ).

## 6. Hồ sơ

STT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Cách lưu	Thời gian lưu	Cách hủy
1.	Kế hoạch đánh giá nội bộ	ĐDLĐ	File	1 năm	Xé bỏ
2.	Chương trình đánh giá	ĐDLĐ	File	Đến khi cập nhật	Xé bỏ
3.	Báo cáo đánh giá nội bộ	ĐDLĐ	File	Đến khi cập nhật	Xé bỏ
4.	Danh mục chuyên gia đánh giá phê duyệt	ĐDLĐ	File	Đến khi cập nhật	Xé bỏ
5.	Theo dõi kết quả đánh giá chất lượng nội bộ	ĐDLĐ và các Phòng	File	Đến khi cập nhật	Xé bỏ

## 7. Phụ lục

STT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu
1.	Kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ	BM.01-QT.03/LĐ
2.	Chương trình đánh giá chất lượng nội bộ	BM.02- QT.03/LĐ
3.	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá	BM.03- QT.03/LĐ
4.	Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ	BM.04- QT.03/LĐ
5.	Báo cáo kết quả đánh giá chất lượng nội bộ	BM.05- QT.03/LĐ